

Responsivitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Kota Surabaya  
(Studi Pada pelayanan Rawat Inap)

**RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. MOHAMMAD  
SOEWANDHIE SURABAYA  
(STUDI PADA PELAYANAN RAWAT INAP)**

**Donny Sumarsono**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum

E-mail: [donny\\_sumarsono@yahoo.co.id](mailto:donny_sumarsono@yahoo.co.id)

**Dra. Meirinawati, M.AP.**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum

E-mail: [meirinawati91@yahoo.co.id](mailto:meirinawati91@yahoo.co.id)

**Abstrak**

Responsivitas pelayanan publik merupakan bukti instansi pemerintah untuk mengenali kebutuhan pasien sesuai dengan harapan, tuntutan, dan aspirasi masyarakat. Sebagai salah satu instansi pemerintah, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya diharuskan untuk responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang diwujudkan melalui keluhan yang disampaikan oleh pasien. Adanya keluhan yang disampaikan oleh pasien mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya, belum memenuhi harapan pasien. Sebagai bukti tanggung jawab terhadap layanan yang diberikan, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya perlu menunjukkan responsivitasnya dalam menangani keluhan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun fokus dari penelitian ini adalah indikator responsivitas menurut Zeithaml dkk, yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Subjek penelitian dalam penelitian ini diambil dengan teknik *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari enam indikator yang digunakan masih terdapat beberapa kekurangan seperti, merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, ada yang kurang tanggap, petugasnya kurang baik dalam melayani pengaduan pasien yang kritis, ada juga dengan keluhan tersebut dapat berupa kebersihan yang ada di rumah sakit ini lebih ditingkatkan lagi kebersihannya. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, ada juga petugas lamban menangani pasien yang sedang kritis. Indikator keenam yaitu semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas, pengaduan yang disampaikan dapat berupa Kebersihan Rumah Sakit ini, dan ada yang menyampaikan pengaduan secara langsung kepada petugas rumah sakit ini terkait penanganan pasien kritis dilakukan penanganan secara lamban.

**Kata Kunci:** Responsivitas, Pelayanan Publik, pelayanan rawat inap

**Abstract**

Responsiveness of public service is proof of government agencies to identify the needs of patients in accordance with the expectations, demands, and aspirations of the people. As one of the government agencies, Regional General Hospital dr. Mohammad Soewandhie Surabaya must be responsive to the needs of society are realized through the complaints submitted by patients. The complaints submitted by patients indicates that the services provided by, the District General Hospital dr. Mohammad Soewandhie Surabaya, has not met the expectations of patients. As evidence of responsibility for the services provided, Regional General Hospital dr. Mohammad Soewandhie Surabaya need to show their responsiveness in dealing with patient complaints. The purpose of this study to describe the responsiveness of public services in handling complaints in the patients, Regional General Hospital dr. Mohammad Soewandhie Surabaya. The type of research used in this research is descriptive with qualitative approach. The focus of this research is an indicator of responsiveness by Zeithaml et al, which responds to every customer / applicant who wants to get the service, officers / officials performs the quick service, the officer / officers do service properly, the officer / officers in the service carefully, officers / officials do service at the right time, and all customer complaints responded by officers. Research subjects in this study were taken with a snowball sampling technique. Data collection techniques used were

interviews, observation, and documentation. Data were analyzed using data analysis techniques interactive model. results showed that of the six indicators used there are still some shortcomings, such as responding to each customer / applicant who wants to get the service, there is less responsive, officers less well in serving the complaint of patients is critical, there is also the subject of the complaint may be cleanliness existing the hospital is further enhanced cleanliness. officer / personnel perform services quickly, there are also officers were slow to deal with critical patients. The sixth indicator that all customer complaints responded to by the officer, a complaint submitted may be Cleanliness's Hospital, and there were complaints directly to the officer of the hospital related to the handling of critical patient handling is done slowly.

**Keywords:** Responsiveness, Public Service, inpatient care

## PENDAHULUAN

Pelayanan pemenuhan kebutuhan publik merupakan tugas dari pemerintah. Hal ini termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berkaitan dengan upaya memberikan kepuasan pelayanan dalam pelayanan publik kepada masyarakat, pemerintah mengalami banyak kendala. Kendala tersebut muncul jika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akibat dari kesenjangan antara harapan dengan kenyataan. Harapan masyarakat akan pelayanan publik yang baik tentunya dapat memenuhi keinginan dan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Sektor publik yang bertugas melayani masyarakat pun perlu memperhatikan beberapa karakteristik pelayanan publik, menurut Soedarmayanti (2009:224) sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokrasi yang sangat berlebihan dan berbelit-belit.
2. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan.
3. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan.
4. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka.
5. Dalam melayani pelanggan diperlakukan motto: *"customer is king and customer is always right"*.

Sebagai institusi yang berkewajiban mengelola dan mendistribusikan pelayanan kesehatan yang baik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Kota Surabaya. Harus mampu melayani masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah diatur oleh pemerintah. Hal ini

dimaksudkan agar pelayanan yang dihasilkan berkualitas baik, sehingga sehingga masyarakat yang dilayani dapat mencapai tingkat kepuasan secara optimal dan sesuai harapan mereka.

Di samping paparan diatas, Berdasarkan SK Menteri kesehatan RI Nomor : 371/MENKES/SK/V/2009 tanggal 13 mei 2009 RSUD DR Mohamad Soewandhie dengan klasifikasi kelas C berubah menjadi Rumah Sakit Umum kelas B. selain itu juga memperoleh status Badan Layanan Umum pada tanggal 23 juli 2009 melalui SK walikota No. 188.45/251/436.1.2/2009 tentang penerapan pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Kota Surabaya.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie memiliki beberapa prestasi yang dapat dibanggakan seperti yang tercantum dalam info bagian umum tahun 2015 yakni memperoleh penghargaan dari *Wali Kota Surabaya* 2006 pada kategori juara 1 kualitas pelayanan publik dengan predikat terbaik. Kemudian Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie juga memperoleh Piagam MURI 2007 tingkat Nasional atas penyelenggara kegiatan membersihkan karang gigi terbanyak.

Prestasi lainnya yang perlu diketahui yakni Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie dapat memperoleh penghargaan pada ISO 9001 : 2008 pada tingkat Internasional tahun 2009. Kemudian juara III Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kategori dinas/Lemtek/BUMD 2011 tingkat kota Surabaya. Akreditasi Rumah Sakit5 (lima) pelayanan 2012 tingkat nasional dan juga kategori Akreditasi Rumah Sakit versi 2012 (lulus parnipurna) 2015 tingkat Nasional.

Namun muncul keluhan pasien sebagai ungkapan masih belum memenuhi harapan mereka baik yang termuat dalam berita *online*, dan hasil wawancara pasien. Hal yang perlu untuk diketahui keluhan mereka terkait pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya.

Keluhan yang sering disampaikan pasien yaitu tidak mendapatkan ruangan rawat inap , justru mereka dirawat dilorong-lorong rumah sakit. Sehingga peneliti tertarik

untuk mengambil judul “Responsivitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Kota Surabaya. Studi pada pelayanan rawat inap.

## **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan ini adalah Bagaimana Responsivitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhi Kota Surabaya pada pelayanan Rawat Inap.

## **TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Responsivitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhi Surabaya pada pelayanan rawat inap.

## **MANFAAT PENELITIAN**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu :

### **1. Manfaat Teoritis**

Melalui penelitian ini diharapkan akan mempunyai implikasi teoritis bagi Ilmu Administrasi Negara khususnya tentang Studi Manajemen Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Suwandi

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Universitas Negeri Surabaya**

Penelitian ini dijadikan bahan tambahan referensi dalam menambah dan melengkapi kajian mengenai Manajemen khususnya tentang Pelayanan Publik.

#### **b. Bagi Rumah Sakit Soewandhi**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran secara teoritis dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan Responsivitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Soewandhi pada pelayanan rawat inap.

#### **c. Bagi Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya.**

Penelitian ini dapat dijadikan bahan tambahan bagi mahasiswa universitas negeri Surabaya jurusan Administrasi Publik dalam mengerjakan penelitian yang sejenis.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **A. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik diartikan oleh Hardiansyah (2011:15) sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan

pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan pengertian pelayanan pelayanan publik yang dikemukakan oleh Boediono (dalam Hutasoit, 2011:13), mengartikan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (*profit*). Sementara itu, menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (dalam Hardiansyah, 2011:11) menjelaskan pelayanan publik adalah:

“Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Lebih lanjut pengertian pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat 1 menjelaskan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan uraian definisi diatas, pelayanan publik dapat dipahami sebagai segala bentuk pelayanan, baik berbentuk barang publik maupun jasa publik yang pada dasarnya menjadi kewajiban dan dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah. Pengertian lain disampaikan oleh Daryanto dan Setyobudi (2014:136), bahwa dalam konteks Ke-Indonesia-an, penggunaan istilah pelayanan publik dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat.

Dari berbagai pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik pada umumnya diatur dalam sebuah pedoman umum atau pedoman operasional yang bersumber baik dari undang-undang atau peraturan perundang-undangan, hasil penelitian, maupun rujukan pendapat para ahli untuk menghasilkan sebuah standar pelayanan.

### **B. Responsivitas**

Responsivitas merupakan konsep menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Menurut Lenvinne (dalam Hardiyansyah, 2011:53) menyatakan responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan *customers*. Lebih lanjut Tjiptono (dalam Aniza, 2013:2),

menyebutkan bahwa responsivitas (daya tanggap) merupakan keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Responsivitas dari pemberi layanan dapat menjadi tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Baik atau buruknya respon terhadap pelanggan dapat mencerminkan kinerja pemberi layanan itu sendiri.

Dari berbagai definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan inisiatif dan tanggung jawab dari penyelenggara pelayanan publik dalam memahami dan memenuhi kebutuhan dari penerima pelayanan publik. Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan menjadikannya dasar dalam program maupun kegiatan pelayanan publik, agar sesuai dengan apa yang menjadi harapan, keinginan, kebutuhan, dan tuntutan penerima layanan. Untuk meningkatkan mutu pelayanan publik yang diberikan, sehingga mampu membuat penerima layanan percaya terhadap penyedia pelayanan publik dimasa mendatang.

### C. Indikator Responsivitas

Penjelasan secara lebih rinci yang diungkapkan oleh Zeithaml dkk (dalam Hardiansyah, 2011:46) menyebutkan bahwa responsivitas termasuk kedalam salah satu dimensi kualitas pelayanan publik, dimana dalam responsivitas sendiri terdiri atas beberapa indikator, yaitu:

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Setiap pelanggan memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu petugas layanan juga harus tahu bagaimana bersikap dan berkomunikasi yang baik dan hangat (Rahmayanty, 2010:59).
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Menurut Mawarni (2014:5), pelayanan cepat yang dilakukan meliputi kesiapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan.
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat. Menurut Khasmir (dalam Zainuddin, 2014:5) pelayanan dengan tepat yaitu jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pekerjaan maupun pembicaraan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. Menurut Sutrisno (dalam Mawarni, 2014:11) kecermatan dalam pemberian pelayanan perlu untuk diperhatikan supaya tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan pelanggan. Pelayanan dengan cermat ialah selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan kepada pelanggan.

5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Pelayanan dalam waktu yang tepat diartikan oleh Hardiansyah (2011:49) sebagai pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan (Hardiansyah, 2011:49). Hal ini Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas diartikan oleh (Rahmayanty, 2010:93), bahwa setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya dilakukan supaya pelanggan memperoleh kepastian waktu pelayanan yang akan diterimanya.

## METODE

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2010:40). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data berikut:

### A. Data Primer

Data ini merupakan data yang diperoleh langsung dari penelitian melalui observasi maupun wawancara sebagai sumber data utama. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari RSUD dr. Mohamad Soewandhie melalui informan yang dianggap mampu membantu menjawab rumusan masalah penelitian. Maka dari itu, narasumber atau informan dalam penelitian ini yakni:

1. Bapak Arief Sofjan SKM. M.Kes selaku Bidang pelayanan perawatan.
2. Ibu drg. Farida arianti, M.Kes selaku kepala bagian perencanaan & evaluasi.
3. Ibu Yeni selaku keluarga pasien.
4. Bapak Asmauli selaku keluarga pasien.
5. Ibu Fari selaku keluarga pasien

### B. Data Sekunder

Data ini merupakan data pelengkap dari data primer. Sugiyono (2011:62) menyatakan bahwa sumber data sekunder ialah data yang bersumber atau dikumpulkan oleh peneliti secara tidak langsung, sehingga data yang diperoleh peneliti melalui tangan kedua atau ketiga. Data ini diperoleh melalui membaca berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui dokumen Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Kota Surabaya untuk mendukung kelengkapan data primer terkait dengan rumusan masalah penelitian.

### C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah pihak yang dianggap memiliki kompetensi terkait kajian yang akan diteliti. Dalam hal ini, subjek penelitian ditentukan dengan teknik *snowball sampling*. Menurut Sugiyono (2011:97) adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlah kecil, kemudian membesar. Ibarat bola salju yang menggelinding, yang lama-lama menjadi besar. Dalam penentuan sampel, pertama-tama dipilih satu atau dua orang, tetapi karena dengan dua orang ini belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sebelumnya. Pada penelitian di RSUD DR Mohamad Soewandhie, peneliti menggunakan teknik *snowball sampling* karena dengan mencari dan mendapatkan informan yang lain untuk informasi yang kurang lengkap kepada orang lain yang dipandang lebih tahu terkait responsivitas pelayanan publik di RSUD DR Mohamad Soewandhie

### D. Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data ini menurut Sugiyono (2010:231) merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur.

#### 2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran (Fathoni, 2006: 104). Jenis observasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah observasi partisipasi pasif, dimana peneliti datang ke tempat kegiatan obyek yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini didapatkan dari foto-foto di lokasi penelitian, catatan petugas, dan arsip lainnya yang mendukung dalam memberikan gambaran tentang responsivitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Kota Surabaya

1. Lokasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Kota Surabaya.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie adalah salah satu instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan publik. Sebagai instansi yang berwenang untuk melayani pasien RSUD dr. Mohammad Soewandhie berkewajiban untuk melayani pasien dengan baik, RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya berlokasi di JL. Tambak Rejo no 45-47 Surabaya.

2. Status RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya

Berdirinya Puskesmas Tambakrejo ditingkatkan menjadi Puskesmas Rujukan Tambakrejo yang ditetapkan melalui surat walikota daerah tingkat II Surabaya nomor: 61 tahun 1997, uji coba Puskesmas Rujukan tambakrejo kecamatan simokerto sebagai unit Swadana daerah dimana pengelolaan keuangan ditetapkan melalui SK Walikotamadya Nomor : 04 tahun 1998 tentang cara pengelolaan keuangan sebagai unit swadana daerah dimana Pengelolaan sebagai unit swadana Daerah Puskesmas Rujukan Tambakrejo. Pada tanggal 14 november 1997 melalui surat permohonan walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Surabaya Nomor : 645.3/3590/4025.02/1997 diajikan ijin pendirian Puskesmas Tambakrejo menjadi Rumah sakit Umum Daerah Tambakrejo.

3. Visi dan Misi RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya

#### a. Visi

Menjadi rumah sakit pilihan dan unggulan di kota Surabaya.

#### b. Misi

- 1) Memberikan layan rumah sakit yang profesional dengan memperhatikan nilai sosial kemasyarakatan
- 2) Membentuk sumber daya manusia Rumah Sakit yang profesioanal, penguasaan teknologi yang memadai dengan pengembangan diklat dan litbang, produktif dan pembelajar serta santun dan berintegritas
- 3) Membangun upaya kerja sama atau kemitraan dengan institusi pemerintah dan swasta yag harmonis dan saling menguntungkan.

4. Motto RSUD dr Mohammad Soewandhi Surabaya  
"Kami ada untuk anda melayani sepenuh hati"

### B. Pembahasan

Dari hasil penelitian yang diuraikan diatas, selanjutnya hasil tersebut akan dibahas dengan menggunakan keenam indikator responsivitas menurut

Zeithaml dkk (2011:46) yang meliputi merespons setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan direspon oleh petugas.

Berikut ini akan diuraikan mengenai responsivitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie kota Surabaya berdasarkan enam indikator-indikator dalam pembahasan sebagai berikut :

1. Merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.

Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan berkaitan dengan komunikasi yang baik dan hangat serta sikap yang ditunjukkan petugas pengaduan petugas ketika ada pasien yang datang untuk melaporkan keluhannya. Petugas pengaduan pasien harus mampu menempatkan dan menyesuaikan diri dengan setiap pasien yang datang, dimana masing-masing pasien memiliki karakter yang berbeda-beda. Berkaitan dengan komunikasi yang baik dan hangat yang telah ditunjukkan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya kepada pasien sudah cukup baik, ada juga dengan keluhan tersebut dapat berupa kebersihan yang ada di rumah sakit ini lebih ditingkatkan lagi kebersihannya. dan ada juga petugas yang kurang tanggap kepada pasiennya, petugasnya kurang baik dalam melayani pengaduan pasien yang sedang kritis.

Sikap yang sopan dan ramah dapat mempermudah petugas untuk melayani pasien dengan baik. Petugas pengaduan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya berupa respon ketika pasien datang dan menjadi awal yang akan memberikan kesan pada pasien mengenai pelayanan yang diterimanya. Adanya sambutan hangat dan sikap baik yang ditunjukkan oleh petugas akan membuat pasien merasa diterima dan dihargai kedatangannya. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan dapat dilihat misalnya dari kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada semua pengguna jasa (Dwiyanto, 2008:63).

Sikap sopan dan ramah yang ditunjukkan oleh petugas berlaku bagi semua pasien tanpa ada perbedaan, dalam hal ini petugas pengaduan pelanggan melayani semua pelanggan yang datang untuk melaporkan keluhannya. Kesopanan dan keramahan petugas RSUD dr. Mohammad

Soewandhie dapat dilihat melalui tutur kata dan tindakan petugas ketika menangani keluhan pasien. pengaduan pasien berusaha sopan dan ramah, serta berlaku sama kepada setiap pasien tanpa ada yang didahulukan. Sikap sopan dan ramah oleh petugas pengaduan pelanggan ketika menangani pasien tentu yang menilai adalah pelanggan sendiri, hal ini dikarenakan pelanggan sebagai pihak yang menerima merasakan pelayanan petugas

3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.

Dalam penelitian ini pelayanan cepat berarti petugas pengaduan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya harus menangani keluhan pasien dengan sigap dan ikhlas. Sehingga keluhan pasien dapat segera ditindaklanjuti dan diselesaikan secara tuntas. Kesigapan petugas pengaduan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya dapat dikatakan cukup baik. Karena petugas di rumah sakit ini lamban dalam menangani keluhan pasien.

Selanjutnya berkaitan dengan ketulusan yang dimiliki petugas pengaduan pasien. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya telah berupaya memberikan pelayanan yang tulus dan ikhlas. Karena hal tersebut adalah tanggung jawab dan kewajiban mereka kepada pasien. Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien, mereka sependapat bahwa kecepatan petugas dalam menangani keluhan pasien cukup baik dan mengupayakan pelayanan yang tidak lelet. Selain itu ketulusan yang ditunjukkan petugas dalam memberikan pelayanan, dipandang pasien sebagai hal yang wajar dalam proses penanganan pengaduan pasien.

4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.

Pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada penerima pelayanan publik bukan hanya sekedar pelayanan cepat, melainkan juga pelayanan secara tepat. Pelayanan tepat menurut Khasmir (dalam Zainuddin, 2014:5) yaitu jangan sampai terjadi kesalahan dalam hal pekerjaan maupun pembicaraan. Dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit umum daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya ketepatan melayani pasien sudah dinilai baik. Untuk indikator ini ditandai dengan adanya pemberian harapan pasien untuk dilayani dengan tepat dan memberikan penjelasan

yang jelas sehingga mudah dipahami. Terlihat juga dengan tidak adanya pasien yang mengeluh dan merasa cocok dengan berobat di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya ini dan adanya ketidakpuasan yang diberikan petugas rumah sakit ini karena lamban penanganannya.

5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.

Menurut Sutrisno (dalam Mawarni, 2014:11) kecermatan dalam pemberian pelayanan perlu untuk diperhatikan supaya tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan pelanggan. Pelayanan dengan cermat adalah selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan kepada pasien. Pelayanan yang cermat dapat dilihat dari adanya petugas pengaduan pasien yang bersedia melayani pasien dengan sungguh-sungguh. Penanganan keluhan oleh petugas yang dilakukan dengan tidak sungguh-sungguh berpeluang menyebabkan keluhan pelanggan tidak tertangani dengan baik.

Kesungguhan petugas dalam Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya salah satunya ditunjukkan dengan adanya *call center* yang siap menerima pengaduan pasien selama 24 jam, pada hari kerja maupun libur. Selain itu menerima pengaduan melalui kotak saran yang ada di Rumah Sakit ini semua dilayani dengan baik tanpa dibeda-bedakan.

6. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, penting bagi instansi penyelenggara untuk melayani publik berdasarkan kurun waktu yang ditetapkan. Hal ini disebabkan karena adanya kurun waktu yang ditetapkan berguna sebagai jaminan kepastian bagi penerima pelayanan. Pelayanan dengan waktu yang tepat menurut Hardiansyah (2011:49) sebagai pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Petugas juga berusaha memberikan informasi apabila terjadi keterlambatan penanganan, agar pasien mengetahui apa alasannya petugas tidak bisa mengerjakan sesuai dengan waktu yang dijanjikan setelah pengaduan masuk.

7. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya berusaha untuk merespon semua keluhan pasien yang masuk. Semua keluhan pasien direspon oleh petugas

diartikan oleh (Rahmayanty, 2010:93) bahwa setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai dengan kewenangannya.

Termasuk Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya juga menyediakan akses untuk pasien yang melakukan pengaduan. Berbagai pengaduan tersebut dapat disampaikan secara langsung kepada bagian-bagian terkait bidang layanan pengaduan pasien yang tersedia di rumah sakit ini. Selain itu keluhan bisa disampaikan melalui *call center* dan kotak saran yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya. Keluhan tersebut berupa kebersihan dan kekurangan petugas untuk menangani pasien yang sedang dirawat di ruangan rawat inap. Dan keluhan kepada petugas sangat lamban karena pasien sakit muntaber yang kritis tidak ditangani secara cepat dari jam 10 pagi sampai jam 3 sore baru ditangani pasien.

## PENUTUP

### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan mengenai Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya yang dilihat dengan menggunakan enam indikator menurut Zeithaml dkk (2011:46) yang meliputi merespons setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan direspon oleh petugas dapat dikatakan cukup baik. Meskipun masih terdapat beberapa kekurangan, Adapun uraiannya akan dijelaskan pada paragraf selanjutnya.

Indikator pertama, yaitu . merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, mencakup sikap dan komunikasi yang baik oleh petugas Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya tetapi juga ada yang petugas sudah cukup baik, ada yang kurang tanggap petugasnya kurang baik dalam melayani pengaduan pasien yang sedang kritis dan ada juga dengan keluhan tersebut dapat berupa kebersihan yang ada di rumah sakit ini lebih ditingkatkan lagi kebersihannya.

Indikator kedua yaitu petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas pengaduan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya harus menangani keluhan pasien dengan sigap dan tulus. Sehingga keluhan pasien dapat segera ditindaklanjuti dan diselesaikan secara tuntas. Kesigapan petugas Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya untuk memberikan penanganan segera mungkin dapat dilakukan dengan kesigapan para petugas. Dan ada juga petugas lamban menangani pasien yang sedang kritis.

Indikator ketiga yaitu petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat mencakup tidak adanya kesalahan yang dilakukan petugas Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya, pelayanan yang diberikan oleh petugas Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya perihal ketetapan melayani sudah dinilai baik.

Indikator keempat yaitu petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. Berkaitan dengan fokus dan kesungguhan petugas dalam Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya salah satunya ditunjukkan dengan adanya *call center* yang siap menerima pengaduan pasien selama 24 jam, pada hari kerja maupun libur.

Indikator kelima yaitu petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat Berkenaan dengan pelayanan penanganan pengaduan pasien. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya belum memiliki kepastian waktu yang berupa standar pelayanan khusus. Petugas juga berusaha memberikan informasi apabila terjadi keterlambatan penanganan, agar pasien mengetahui apa alasannya petugas tidak bisa mengerjakan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Indikator keenam yaitu semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Berbagai pengaduan yang disampaikan dapat berupa Kebersihan Rumah Sakit ini, Kemudian keluhan pasien ditindaklanjuti dengan mencatat keluhan pasien pada *form* pengaduan pasien dan mengirimnya ke bidang tertentu yang berada di rumah sakit ini. Dan pengaduan selanjutnya berupa kekurangan petugas di ruangan rawat inap. Dan ada yang menyampaikan pengaduan secara langsung kepada petugas rumah sakit ini terkait penanganan pasien kritis dilakukan penanganan secara lamban oleh petugas.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi alternative untuk meningkatkan responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya yaitu:

(1) Petugas Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya perlu memperhatikan dan menanggapi keluhan atau pendapat yang disampaikan oleh pasien sebagian acuan untuk meningkatkan kualitas Rumah Sakit ini.

(2) Lebih menjaga kebersihan yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya agar pasien lebih nyaman di rawat di Rumah Sakit Ini.

1. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya lebih ditambah lagi agar pelayanan lebih maksimal
2. Lebih ditingkatkan lagi komunikasi petugas terkait menangani pengaduan pasien yang sedang kritis

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Afifudin & Saebani, B.A. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Alwi, Hasan. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Burhan, Bungin. 2009. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana
- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hutasoit. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka pelajar.
- Kepmenpan Nomor 63 tahun 2004 dalam Ratminto (2006) *Standart Pelayanan Publik*.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, implementasi, dan Kontrol*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT Prehallindo.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN.
- Masyhuri dan Zainuddin. 2008. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT RemajaRosadakarya Offset.



- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT RemajaRosadakarya Offset.
- Pasolog, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Sobur, Alex. 2003. *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Soedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan. Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2009. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andy.
- Zuriah, Nurul. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

#### **Peraturan Perundang-Undangan**

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Walikota Surabaya No 72 tahun 2005 Tentang Penjabaran Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie kota Surabaya .

#### **E-Journal**

- Mawarni, Yulinda. Responsivitas Pelayanan Publik di Puskesmas berstandar ISO 9001:2008 (Studi pada Puskesmas Jeruk Kecamatan Lakarsantri, Kota Surabaya), (*Online*), Vol. 2 No. 3 tahun 2014. (<http://www.scribd.com/doc/234838540/RESPONSIVITAS-PELAYANAN-PUBLIK-DI-PUSKESMAS-BERSTANDAR-ISO-9001-2008-Studi-Pada-Puskesmas-Jeruk-Kecamatan-Lakarsantri-Kota-Surabaya#download>, diakses tanggal 26 Juli 2016

Mohammad Soewandhi Surabaya. (online), vol 2 no 1 tahun 2014.

(<http://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/6874/9419/PELAYANN-KESEHATAN-DI-INSTALANSI-RAWAT-JALAN-RUMAH-SAKIT-UMUM-DAERAH-Dr.muhammad-soewandhi-surabaya#download> tanggal 26 juli 2016

#### **Internet**

<http://dokumen.tips/documents/tinjauan-pustaka-pelayanan-kesehatan.html>

Mariyati, Ika. Pelayanan Kesehatan Di Instalansi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah DR.